

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Albertus Ferry Rostya Adi dan Yoestini, 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang
- Ardiawan Weendy Happy. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan)*
- Basrah Saidani, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jakarta
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Bentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler. Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama) Jakarta: Salemba Empat
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas. Edisi Pertama*. Yogyakarta : EKONISIA
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sasongko, Felita dan Subagio Hartono. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria Vol.1 No2. 2013 1-7*. Surabaya
- Selvy Normasari, Srikandi Nurmaji dan Adriani Kusumawai. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Malang

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV. Ngeksigondo Utomo

Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi